



Mancomunidad
Comarca de Pamplona
Iruñerriko
Mankomunitatea

ESTUDIO DE DEMANDA Y SATISFACCIÓN

SERVICIO DEL TAXI

**Síntesis de resultados
Septiembre 2012**

ÍNDICE

CARACTERÍSTICAS DEL ESTUDIO.....	2
SÍNTESIS DE RESULTADOS.....	5
1. LA DEMANDA DEL SERVICIO.....	6
2. PERFIL DEL USUARIO DEL TAXI Y HÁBITOS DE USO.....	10
3. SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO.....	11
4. ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TAXI.....	13
5. OTRAS VALORACIONES.....	22

CARACTERÍSTICAS DEL ESTUDIO

OBJETIVOS

El Estudio de Demanda y Satisfacción con el Servicio del Taxi se ha realizado en la última quincena de Mayo y primera de Junio de 2012 y es la sexta medición desde 2007. La primera medición se llevo a cabo en Junio de 2007, dentro de una investigación más amplia, el "Estudio Base de Mercado sobre los servicios del TUC y del Taxi".

Los **objetivos específicos** de este estudio son:

1. Cuantificar la demanda del servicio y su evolución respecto a Junio 2007.
2. Determinar los hábitos de uso del servicio y la caracterización de los usuarios del Taxi.
3. Medir la satisfacción global con el servicio.
4. Medir la calidad percibida en los principales atributos que conforman la calidad del servicio. Las variables de calidad se han estructurado según los factores que recoge la **Norma Europea EN 13816** sobre calidad en el transporte público de viajeros:
 - Servicio ofertado.
 - Accesibilidad.
 - Información.
 - Duración del viaje.
 - Atención al cliente.
 - Confort.
 - Seguridad.

METODOLOGÍA

En primer lugar se cuantifica **LA DEMANDA ACTUAL DEL SERVICIO**. Para determinar el número de viajes realizados en una semana tipo se siguen tres etapas:

1. Se **toma como base las carreras diarias estimadas en el Estudio de Mercado de Junio de 2007**. En este estudio se calculó la media diaria de carreras a partir de entrevistas telefónicas, la encuesta incluía un apartado de movilidad y otro específico de frecuencia de uso del taxi, y en base a los resultados de los aforos realizados en paradas.
2. **Entrevistas telefónicas**. En Junio de 2012, se han realizado 1.800 entrevistas telefónicas a una muestra de la población residente en Pamplona y Comarca, representativa por zonas de residencia, sexo y edad.

Se **pregunta si han cogido un taxi en el último trimestre**, y, si la respuesta es afirmativa, se aplica el cuestionario de usuarios del taxi. En la **encuesta a usuarios del taxi** se recoge el número de viajes en taxi que han realizado en días laborables y en fines de semana; en cada viaje se pregunta el origen, destino, motivo del viaje, hora y forma de contratación.

3. **Aforos en las paradas de taxi.** Se han realizado aforos en 25 paradas. En estas mediciones, se toman los aforos en las mismas paradas y horas y en días laborables con el fin de preservar una consistencia en la información obtenida y realizar las comparaciones de manera homogénea. Se aforan los taxis que salen de estas paradas bien con ocupantes (clientes) o bien vacíos (respondiendo a, por ejemplo, una solicitud por teléfono).

Tanto los aforos como las entrevistas telefónicas se han realizado con la misma metodología y la misma batería de preguntas desde 2007 lo que nos permite realizar las comparaciones de forma homogénea.

En este estudio **se estima únicamente la demanda de los residentes** en Pamplona y Comarca quedando excluidos los viajes realizados por personas que están de paso.

En segundo lugar se recoge la **SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO**. A los entrevistados que en la muestra inicial de contacto afirman que han cogido un taxi en el último trimestre se les aplica la batería de preguntas relativas a la calidad percibida en el servicio.

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA:

MUESTRA INICIAL DE CONTACTO	
TÉCNICA DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN	Entrevista individual telefónica realizada mediante cuestionario estructurado.
UNIVERSO	Población residente en el Área de Prestación Conjunta del Taxi mayor de 18 años: 274.996 habitantes.
MARCO ESTADÍSTICO DE LA MUESTRA	Información de los Padrones Municipales elaborada por el INE tanto en lo que hace referencia al número de habitantes como su distribución y caracterización por secciones censales. Padrón de 2011.
TIPO DE MUESTREO	Muestreo aleatorio estratificado. La muestra se distribuye proporcionalmente al peso de la población de los distintos municipios. En Pamplona la muestra es proporcional al peso de la población en cada distrito
SELECCIÓN UNIDADES DE ANÁLISIS	Método de selección aleatorio de los hogares a entrevistar a partir de listín telefónico. En la selección de la persona a entrevistar se respetan las cuotas cruzadas por edad y sexo.
TAMAÑO DE LA MUESTRA	1.800 entrevistas de contacto de la que se extrae la muestra de usuarios del taxi.
ERROR MUESTRAL	El margen de error para el conjunto de la muestra es de $\pm 2,4\%$ para un Nivel de Confianza del 95,5% y $P=Q$.

MUESTRA DE USUARIOS TAXI	
TAMAÑO Y ERROR MUESTRAL	El 21,3% de la población residente en Pamplona y Comarca ha tomado un taxi en los últimos tres meses. Esto ha supuesto la realización de 386 entrevistas a usuarios del Taxi. El margen de error para este tamaño de muestra es de $\pm 5\%$ para un Nivel de Confianza del 95,5% y $P=Q$.
FECHA TRABAJO DE CAMPO	Las encuestas se han realizado la segunda quincena de mayo y primera de Junio de 2012. El trabajo de campo (realización y grabación de las entrevistas con tecnología CATI y el aforo en paradas) se ha contratado con la empresa ERYBA.

El planteamiento del estudio, definición de variables, cuestionarios, explotación y análisis de los datos e informe de resultados se han realizado con medios propios en la Mancomunidad. Se ha utilizado el paquete estadístico SPSS v.19.

DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA DE LA ENCUESTA

MUNICIPIO	COD	ZONA DE RESIDENCIA	MUESTRA 2012						
			TOTAL	De 18 a 34		De 35 a 54		55 o más	
				H	M	H	M	H	M
201-Pamplona	1	2010001 DISTRITO 1 (MZ 1)	65	9	9	14	13	8	12
	2	2010002 DISTRITO 2 (MZ 2)	116	13	13	19	20	19	31
	3	2010003 DISTRITO 3 (MZ 3)	207	27	27	29	34	38	52
	4	2010004 DISTRITO 4 (MZ 4)	211	31	31	29	32	38	49
	5	2010005 DISTRITO 5 (MZ 5)	87	13	13	15	14	13	20
	6	2010006 DISTRITO 6 (MZ 6)	111	15	14	20	19	20	25
	7	2010007 DISTRITO 7 (MZ 7)	226	35	35	49	45	28	34
	8	2010008 DISTRITO 8 (MZ 8)	52	5	6	16	17	3	4
901-Barañáin	9	9010001-Barañáin (MZ 9)	114	19	17	21	24	15	18
60-Burlada	10	600001-Burlada/Burlata (MZ 10)	95	13	13	20	19	13	17
907-Zizur Mayor	11	9070001-Zizur Mayor (MZ 11)	67	10	10	15	17	7	7
258-Villava	12	2580001-Villava/Atarrabia (MZ 12)	54	8	8	11	11	7	9
16-Ansoáin	13	160002-Ansoáin (MZ 13)	53	7	7	13	12	6	7
903-Berriozar	14	9030001-Berriozar (MZ 14)	45	7	7	11	9	5	6
122-Huarte	15	1220001-Huarte/Uharte (MZ 15)	31	5	5	8	6	3	4
906-Orkoién	16	9060001-Orkoién (MZ 16)	18	4	4	4	4	1	2
905-Beriáin	117	9050001-Beriáin (MZ 117) (ZONA B)	19	3	3	5	4	2	3
23-Aranguren	18	230010-Mutilva (MZ 18)	33	6	5	8	8	3	3
	118	Pueblos (MZ 118) (ZONA B)	3	0	0	1	1	0	0
86-Egüés	19	860011-Gorraiz y Olaz (MZ 19)	19	2	2	5	5	2	2
	20	860016-Sarriguren (MZ 20)	50	14	15	10	9	1	1
	119	Pueblos (MZ 119) (ZONA B)	7	1	1	2	2	1	1
88-Noáin (Valle de Elorz)	21	880005-Noáin (MZ 21)	32	7	7	6	6	3	3
	121	Pueblos (MZ 121) (ZONA B)	5	1	1	1	1	1	1
902-Berrioplano	22	9020003-Artica (MZ 22)	15	4	4	3	3	1	1
	122	Pueblos (MZ 122) (ZONA B)	11	2	1	3	3	1	1
76-Cendea de Cizur	23	760003-Cizur Menor (MZ 23)	8	1	1	2	2	1	1
	123	Pueblos (MZ 123) (ZONA B)	7	1	1	2	1	1	1
109-Galar	24	1090003-Cordivilla (MZ 24)	2	1	0	1	0	0	0
	124	Pueblos (MZ 124) (ZONA B)	7	1	1	2	1	1	1
101-Ezcabarte	25	1010100-Arre (MZ 25) (ZONA B)	5	1	1	1	1	1	1
	125	Pueblos (MZ 125) (ZONA B)	3	1	0	1	1	1	1
98-Esteribar	126	98-Esteribar (Pueblos) (MZ 126) (ZONA B)	12	1	2	3	2	2	2
193-Olza	127	193-Cendea de Olza/Oitza Zendea (MZ 127) (ZONA B)	9	1	1	2	2	1	2

TOTAL	1.800	270	265	348	349	248	320
--------------	--------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------

TOTAL ZONA A	1.712	258	253	327	329	237	308
TOTAL ZONA B	88	12	12	22	19	11	12
TOTAL	1.800	270	265	348	349	248	320

SÍNTESIS DE RESULTADOS

1. LA DEMANDA DEL SERVICIO

1.1. VIAJES REALIZADOS

El número medio de viajes generados por los residentes en Pamplona y Comarca en Junio de 2012 a lo largo de un día laborable se sitúa en torno a los 5.520 y en torno a 8.510 en fin de semana.

Se ha estimado el número de viajes realizados en 2012 tomando como base los datos del Estudio de Mercado realizado en Junio de 2007. A las carreras estimadas en Junio de 2007, se ha aplicado el porcentaje de variación observado año a año en el análisis de los datos de los aforos y los datos de la encuesta.

- En la **toma de aforos** en paradas de 2012, se ha detectado un descenso de carreras del 9,4% en datos generales respecto a 2011.
- En **los resultados de la encuesta**, el porcentaje de población que ha cogido un taxi en el último trimestre ha sido el más bajo en la serie histórica, ha pasado de 31% (2007), 27% (2008), 23,7% (2009), 23,3% (2010), 24,7% (2011) a 21,3% en 2012. Por otra parte, entre los que han usado el servicio en el último trimestre, en 2012 se mantienen los usuarios que cogen un taxi con mayor frecuencia (dos o más días a la semana), en torno al 17%.

Se estima un descenso en el número de carreras en cerca del 10% en días laborables y del 6% en fines de semana respecto a la medición de 2011. El total de viajes generados exclusivamente por residentes en el área de influencia de la Mancomunidad asciende a 36.110 a la semana.

EVOLUCIÓN CARRERAS DIARIAS

DÍA DE SERVICIO	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Día Laborable	6.406	6.150	5.938	5.885	6.120	5.520
Fin de semana	10.177	9.769	8.783	8.704	9.053	8.510

EVOLUCIÓN CARRERAS SEMANALES

DÍA DE SERVICIO	2.007	2.008	2.009	2.010	2.011	2.012
Laborables	32.030	30.750	29.690	29.425	30.600	27.600
Fin de semana	10.177	9.769	8.783	8.704	9.053	8.510
TOTAL CARRERAS SEMANA	42.207	40.519	38.473	38.129	39.653	36.110

1.2. CARACTERIZACIÓN DE LA DEMANDA

FORMA DE CONTRATACIÓN DEL SERVICIO

- En las carreras realizadas los **DÍAS LABORABLES** las solicitadas telefónicamente suponen el 74% del total, frente al 25% solicitado en la propia parada y el 1% en la calle.
- En las carreras realizadas el **FIN DE SEMANA** los servicios solicitados telefónicamente alcanzan el 66%, frente al 32% de los solicitados en las paradas y al 2% en la calle.

FORMA DE CONTRATACIÓN

DÍA DE SERVICIO	TOTAL	TELÉFONO	PARADA	CALLE
Laborables 76,4%	27.600 100,0%	20.534 74,4%	6.900 25,0%	166 0,6%
Fin de Semana 23,6%	8.510 100,0%	5.608 65,9%	2.749 32,3%	153 1,8%
TOTAL CARRERAS SEMANA 100%	36.110 100,0%	26.142 72,40%	9.649 26,72%	319 0,88%

DISTRIBUCIÓN DE LAS CARRERAS EN PERIODOS HORARIOS

En la distribución por horas de las carreras generadas por los residentes en Pamplona y Comarca en un **DÍA LABORABLE** destaca:

- Se realizan **por la mañana**, entre las 6 y las 14 horas, **el 60%**.
- **Por la tarde**, entre las 14 y las 21 horas, el 26%.
- **Entre las 21 y las 24 horas**, el 8%.
- **En tarifa nocturna**, de las 24:00 a las 6:00, el 7%.

En la distribución por horas de las carreras en **FIN DE SEMANA** se observa un aumento de las carreras en horario nocturno:

- **Por la mañana**, entre las 6 y las 14 horas, se realizan el 14%.
- **Por la tarde**, entre las 14 y las 21 horas, el 10%.
- **Entre las 21 y las 24 horas**, el 7%.
- **En tarifa nocturna**, de las 24:00 a las 6:00, **el 65%**.

TIEMPOS DE ESPERA

El tiempo medio de espera hasta la llegada del taxi es de 3,9 minutos en **DIAS LABORABLES**, en horario de tarde es de 3,6 minutos y en horario de mañana de 4 minutos. El tiempo de espera más largo es de 9 a 12 de la noche (4,5 minutos).

En **FINES DE SEMANA**, el tiempo de espera medio alcanza los 9,6 minutos, en horario nocturno 11,3 minutos, en horario de mañana 7,7 minutos y en la tarde 3,4 minutos.

TIEMPOS DE ESPERA AL TAXI (Minutos)

		DÍA LABORABLE	FIN DE SEMANA)
HORA DEL VIAJE	De 00 a 6	4,2	11,3
	De 6 a 14	4,0	7,7
	De 14 a 21	3,6	3,4
	De 21 a 24	4,5	6,4
	Total	3,9	9,6
FORMA DE CONTRATACIÓN	Teléfono	4,8	9,0
	Parada	1,1	10,3
	Calle	15,0	15,0
	Total	3,9	9,6

MOVILIDAD ENTRE ZONAS DE LA COMARCA

En la **Matriz Origen-Destino entre zonas** de las carreras generadas en un **DÍA LABORABLE** destaca:

- Internas en Pamplona: el 61% de las carreras.
- De Pamplona a Municipios de la Comarca: 20%
- De Municipios de la Comarca a Pamplona: 16%
- Entre municipios de la Comarca (excluyendo Pamplona): 3%

Según las **zonas tarifarias**:

- Dentro de la zona A: el 97% de las carreras
- Entre las zonas A y B: el 3%.

En la **Matriz Origen-Destino entre zonas** de las carreras generadas en **FIN DE SEMANA** por los residentes en Pamplona y Comarca destaca:

- Internas en Pamplona: el 42% de las carreras
- De Pamplona a Municipios de la Comarca: 41%
- De Municipios de la Comarca a Pamplona: 12%
- Entre Municipios de la Comarca (excluyendo Pamplona): 5%

Según las **zonas tarifarias**:

- Dentro de la zona A: el 92% de las carreras
- Entre la zona A y B: el 8%.

MOVILIDAD POR MOTIVOS DEL VIAJE

En **DÍAS LABORABLES**, el 59% de las carreras tienen su origen en el domicilio y los principales destinos del viaje se reparten en Visitas al médico, Negocios o Trabajo, Coger o dejar un tren, avión, autobús y Ocio.

ORIGEN DEL VIAJE:	DESTINO DEL VIAJE:
<ul style="list-style-type: none"> • Domicilio (59%) • Ocio, visitas a amigos, familiares... (11%) • Negocios o trabajo (10%) • Visitas al médico (10%) • Coger / dejar un autobús, tren, avión (5%) • Gestiones personales (3%) • Compras (1%) 	<ul style="list-style-type: none"> • Domicilio (27%) • Visitas al médico (22%) • Negocios o trabajo (16%) • Coger / dejar un autobús, tren, avión (12%) • Ocio, visitas a amigos, familiares... (11%) • Gestiones personales (7%) • Compras (3%) • Estudios (2%)

En **FIN DE SEMANA**, el 68% de las carreras tienen como destino el domicilio y el origen principal del viaje es el Ocio en horario nocturno.

ORIGEN DEL VIAJE:	DESTINO DEL VIAJE:
<ul style="list-style-type: none"> • Ocio, visitas a amigos, familiares noche (67%) • Domicilio (22%) • Ocio, visitas a amigos, familiares día (5%) • Coger / dejar un autobús, tren, avión (1%) • Visitas al médico (1%) • Negocios o trabajo (1%) • Gestiones personales (1%) 	<ul style="list-style-type: none"> • Domicilio (68%) • Ocio, visitas a amigos, familiares (24%) • Coger / dejar un autobús, tren, avión (4%) • Visitas al médico (1%) • Negocios o trabajo (1%) • Gestiones personales (1%) • Compras (1%) • Otros (1%)

2. PERFIL DEL USUARIO DEL TAXI Y HÁBITOS DE USO

Atendiendo al **SEXO** de los usuarios:

- El 48% son mujeres
- El 52% hombres

En cuanto a la **EDAD**:

- Tienen menos de 24 años, el 15%
- Entre 25 y 44 años, el 36%
- Entre 45 y 64 años, el 31%
- Más de 65 años, el 18%

Según el **NIVEL DE ESTUDIOS**:

- Estudios universitarios: 41%
- Estudios medios: 38%
- Estudios primarios: 22%

Según su **SITUACIÓN LABORAL**:

- Trabaja (49%)
- En paro (8%)
- Estudia (15%)
- Labores del hogar (9%)
- Jubilado (19%)

LUGAR DE RESIDENCIA:

- Residen en Pamplona (66%)
- En la Comarca Zona A (30%)
- En la Comarca Zona B (4%)

En cuanto a su **LUGAR DE ORIGEN**:

- Ha vivido siempre en Pamplona o Comarca (74%)
- Es originario del resto de Navarra (8%)
- Procede de otra provincia (14%)
- De otros países (4%)

En cuanto a la **FRECUENCIA DE USO SEMANAL**, la gran mayoría de los usuarios del taxi lo cogen de forma esporádica (83%) frente al 17% que lo cogen alguna vez por semana o con mayor frecuencia.

El 59% de los usuarios **DISPONEN DE COCHE** para sus desplazamientos

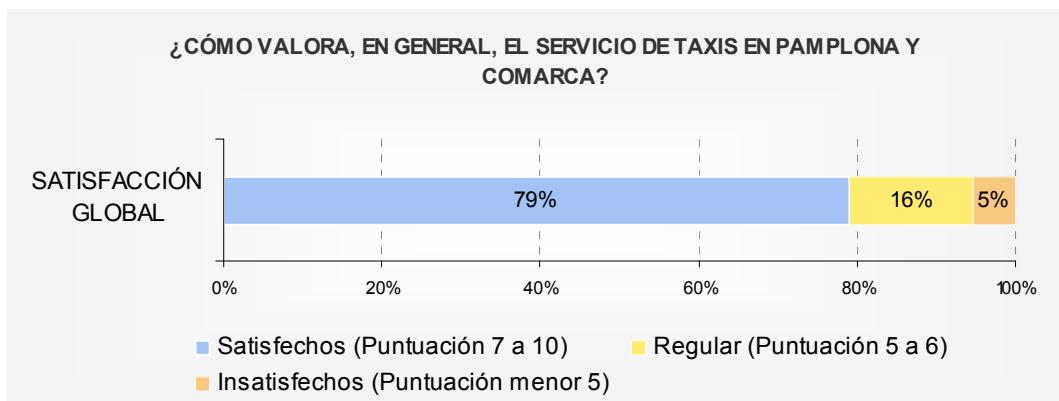
3. SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO

En este estudio se distingue:

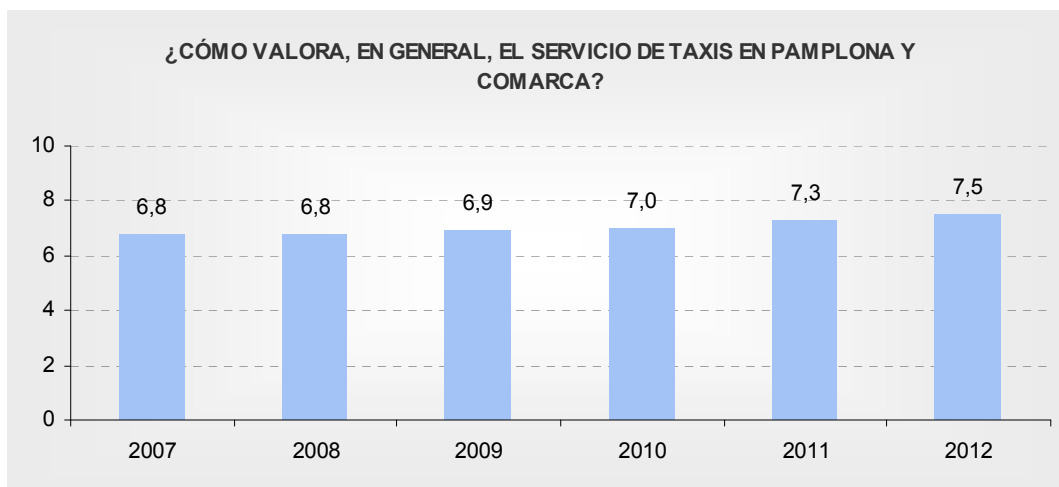
- La **Satisfacción Global con el Servicio**, que es la respuesta a la pregunta sobre cómo valora en general el servicio de taxis en Pamplona y Comarca.
- La **calidad percibida o nivel de satisfacción** con cada una de las 21 variables que conforman la calidad del servicio. Siempre se utiliza una escala de 0 a 10.

En Junio de 2012, la **SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO** registró un valor de **7,5** sobre 10.

Traducido a porcentajes, **el 79% de los usuarios han puntuado su nivel de satisfacción global con 7 o más**, el 16% han dado una puntuación de 5 o 6 y el 5% han puntuado por debajo de 5.

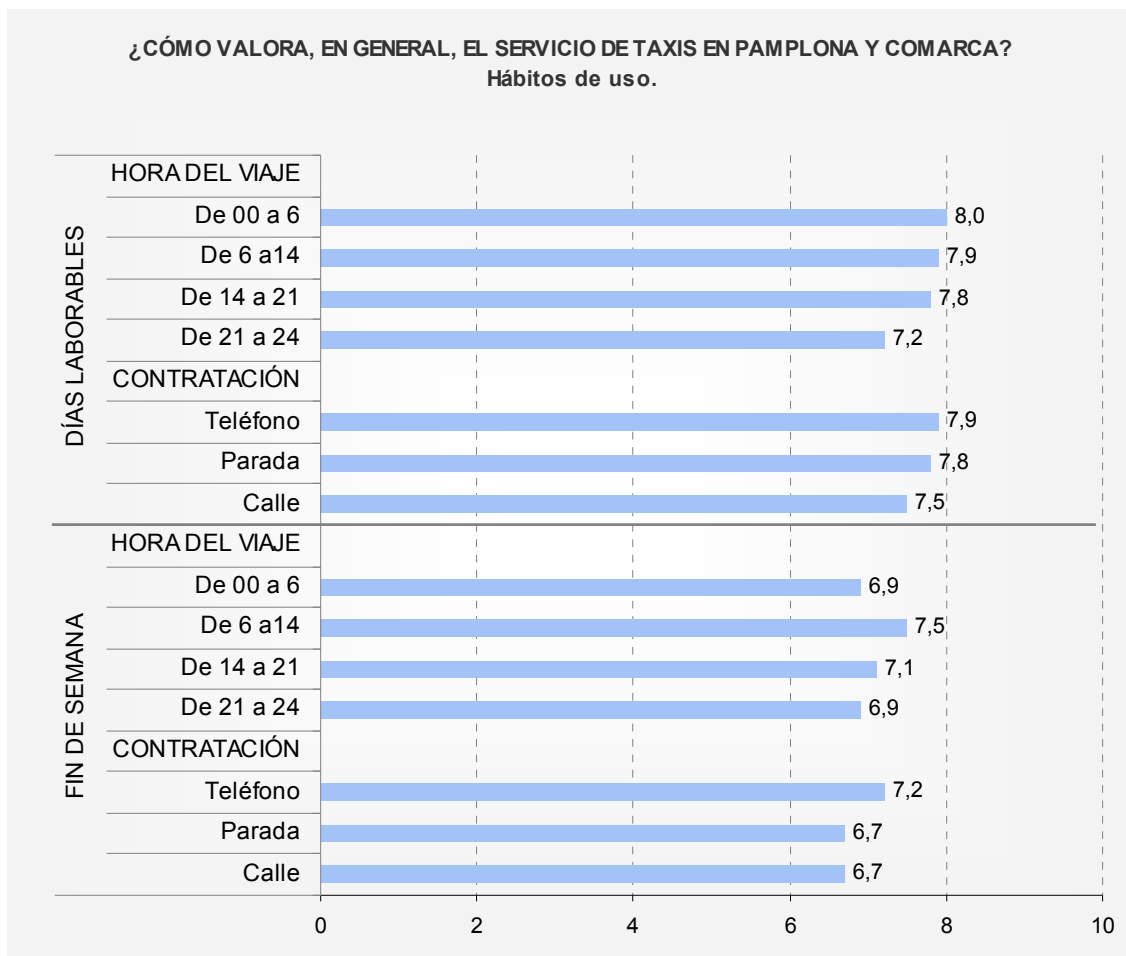


Este indicador **mejora sensiblemente** respecto a las mediciones anteriores.



El **grado de satisfacción** con el servicio es sensiblemente **menor en los usuarios de fin de semana, especialmente en horario nocturno y toman el taxi en las paradas.**

Usuarios MÁS SATISFECHOS con el servicio	Usuarios MENOS SATISFECHOS con el servicio
Usuarios en día laborable (7,8)	Usuarios de fin de semana (7,0) y Cogen el servicio en horario nocturno (6,9)
Las mujeres (7,7)	Los hombres (7,3)
Tienen más de 45 años	Tienen menos de 45 años
Con estudios primarios o sin estudios	Estudios medios o superiores
Jubilados (8,2) y Amas de casa (8,4)	Estudiantes (7,1) y en Situación Laboral ocupada (7,2)
No disponen de coche (7,8)	Disponen de coche (7,3)
Residen en Pamplona (7,6) o en la Comarca con zona tarifaria B (7,8)	Residen en la Comarca (zona tarifaria A) (7,2)



4. ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TAXI

El análisis de la **CALIDAD DEL SERVICIO DEL TAXI** desde el punto de vista del usuario se aborda en tres etapas:

- En primer lugar, se pregunta por la **IMPORTANCIA** que concede a cada una de las 21 variables que conforman la calidad del servicio.
- En segundo lugar, se recoge la **CALIDAD PERCIBIDA** preguntando por su **NIVEL DE SATISFACCIÓN** con cada una de las variables de calidad.
- En tercer lugar, se calcula el **Índice de Satisfacción del Cliente (ISC)** que es la media de las puntuaciones de satisfacción de las 21 variables de calidad ponderada con la importancia que el usuario otorgada a cada variable. En un mapa diferencial, **se compara la importancia atribuida y la satisfacción** con las 21 variables de calidad.

Las variables de calidad están agrupadas en factores. Los factores testados son los que especifica **la Norma UNE EN 13816** sobre calidad en el transporte de viajeros.

- Servicio ofertado.
- Accesibilidad.
- Información.
- Duración del viaje.
- Atención al cliente.
- Confort.
- Seguridad.

4.1. PRIORIDADES DE SERVICIO

Los factores de calidad a los que el cliente concede **MAYOR IMPORTANCIA** son:

- La **SEGURIDAD** con una única variable, la Seguridad que le inspira viajar en taxi.
- La **DURACIÓN DEL VIAJE** concretada en el Tiempo de espera hasta la llegada del taxi.
- La **ATENCIÓN AL CLIENTE** especialmente en las variables de Profesionalidad de los taxistas, la Rapidez en la atención telefónica al solicitar un taxi por teléfono y la Confianza que le inspiran los taxistas.

Otras variables a las que también se les da una importancia por encima de la media son:

- Limpieza interior y olor en los vehículos
- Trayecto elegido por los taxistas



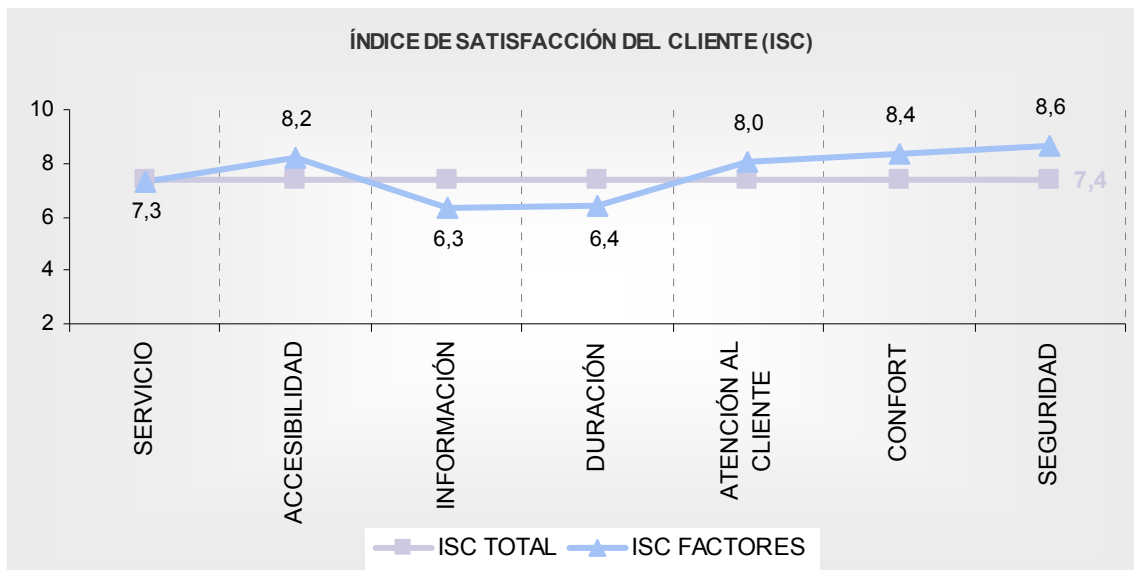
4.2. NIVELES DE SATISFACCIÓN

El **ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (ISC)**, la media de los valores de satisfacción de las 21 variables de calidad ponderada con la importancia que el usuario otorga a cada variable, **registra en 2012 un valor de 7,4** en una escala de 0 a 10.

Como se observa en el siguiente gráfico dos factores registran un Índice de Satisfacción por debajo del valor general, son:

- **Duración del viaje** (Tiempo de espera en horario nocturno, tanto en paradas como al solicitar un taxi por teléfono y Tiempo de espera en paradas en horario diurno).
- **Información** (Información sobre tarifas y suplementos, Información sobre paradas e Información para solicitar un taxi por teléfono).

En la media se sitúa el **Servicio Ofertado** con puntuaciones por debajo de la media en las variables Disponibilidad de taxis cuando los necesitas y las Tarifas.



POR ENCIMA DE LA MEDIA

El factor con mayor índice de satisfacción es la **SEGURIDAD**. Este factor está integrado por una única variable, *Seguridad que le inspira viajar en taxi*, y registra una valoración de 8,6.

El **CONFORT**, es el segundo factor con mayor índice de satisfacción, 8,4. Alcanza valores elevados en todas las variables analizadas, *Limpieza en el interior y olor en los vehículos* (8,5), *Comodidad de los vehículos* (8,2) y *Aspecto externo* (8,2).

La **ACCESIBILIDAD** alcanza una puntuación media de 8,2 y este factor contempla una única variable, *Facilidad para montarse en los vehículos*.

Por último, la **ATENCIÓN AL CLIENTE**, también alcanza un índice de satisfacción por encima de la media (8,0). Registran puntuaciones elevadas la *Profesionalidad en la conducción* y la *Confianza que le inspiran los taxistas* (8,3), la *Amabilidad* y el *Comportamiento de los taxistas ante problemas de tráfico* (7,9). Sin embargo, la *Rapidez en la atención telefónica cuando solicitas un taxi se encuentra próximo a la media* (7,5).

EN LA MEDIA

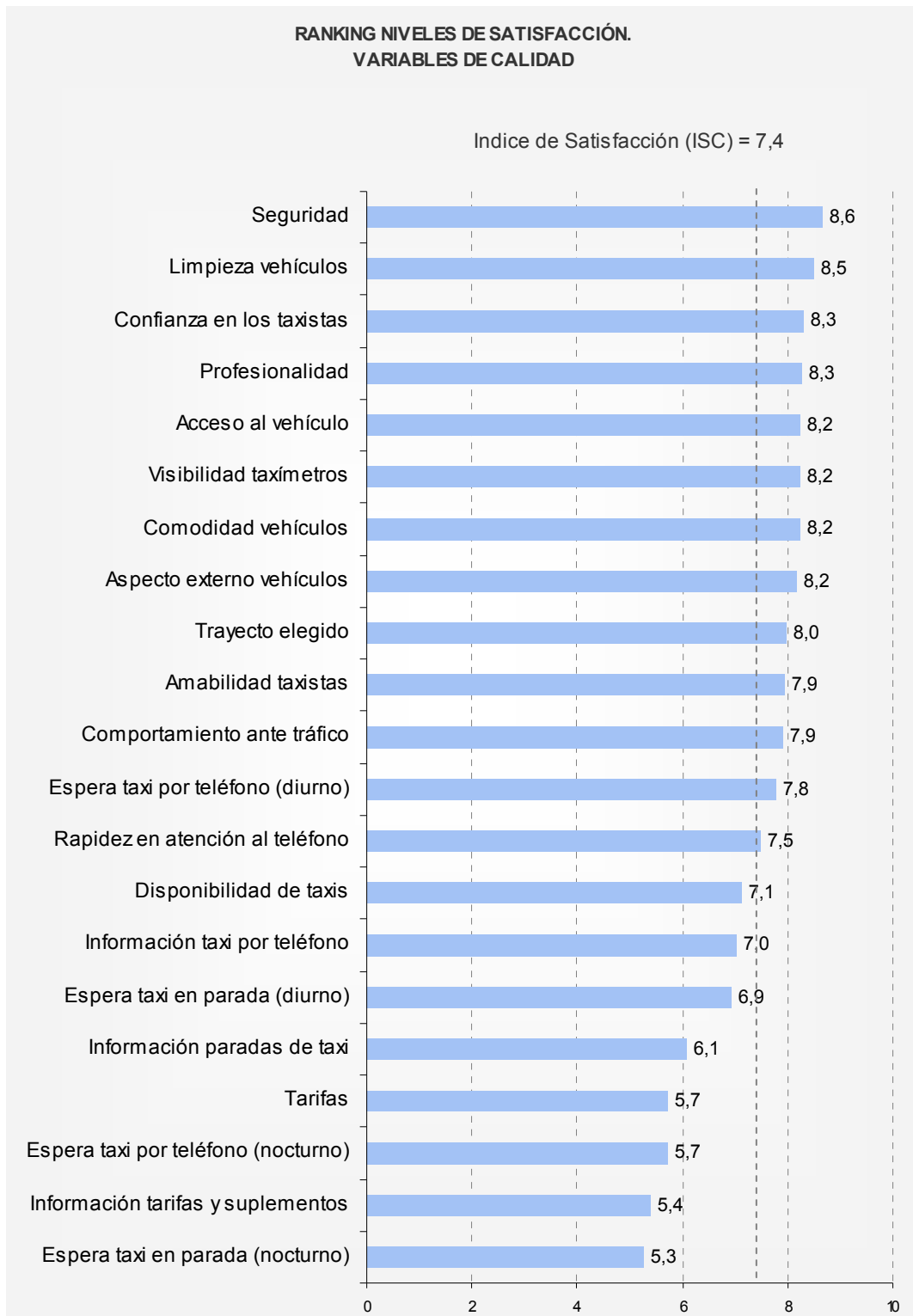
El **SERVICIO OFERTADO** obtiene un índice de satisfacción de 7,3. Alcanza puntuaciones por encima de la media en *Visibilidad de los Taxímetros* (8,2) y el *Trayecto elegido por los taxistas* (8,0). Por el contrario, registra valores sensiblemente inferiores a la media en *Disponibilidad de Taxis cuando los necesitas* (7,1) y las *Tarifas* (5,7).

POR DEBAJO DE LA MEDIA

La **INFORMACIÓN** registra un índice de satisfacción de 6,3. *Información para solicitar un taxi por teléfono* (7,0), *Información sobre paradas de taxi* (6,1) e *Información disponible sobre tarifas y suplementos* (5,4).

La **DURACIÓN DEL VIAJE** obtiene un índice de satisfacción de 6,4. El *tiempo de espera al taxi solicitado por teléfono en horario diurno* alcanza un valor por encima de la media (7,8) y el resto de variables analizadas en este factor se sitúan por debajo de la media, el *Tiempo de espera en parada en horario diurno* (6,9), el *Tiempo de espera al taxi solicitado por teléfono en horario nocturno* (5,7) y *Tiempo de espera en parada en horario nocturno* (5,3), siendo esta última la variable peor valorada.

En 2012 todas las variables analizadas superan el 5.

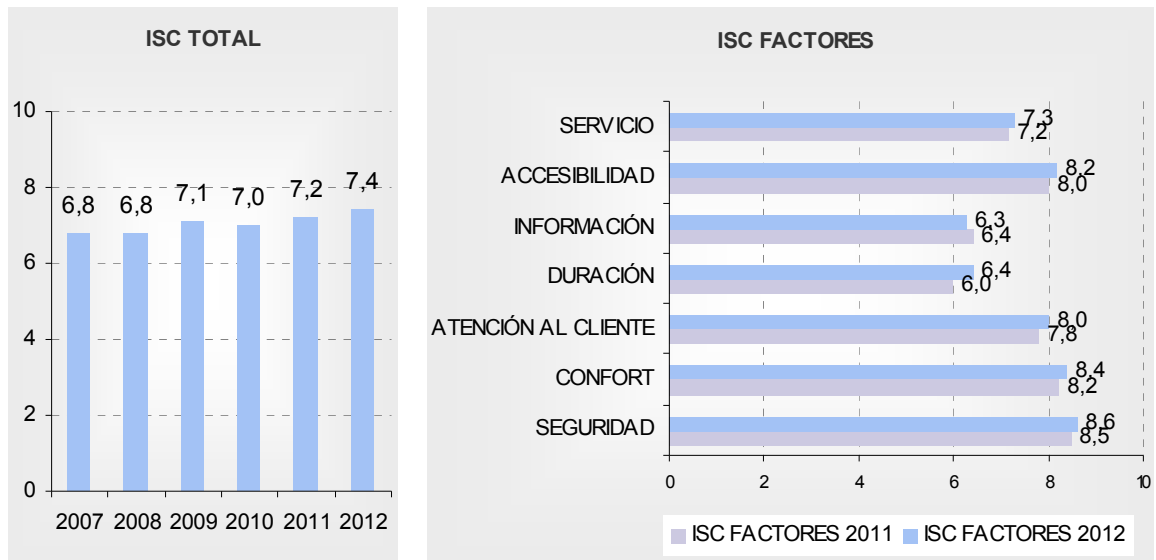


4.3. EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD PERCIBIDA

En la **EVOLUCIÓN** respecto a las mediciones anteriores destaca una mejor valoración en la mayor parte de los indicadores.

- El **Índice de Satisfacción del Cliente (ISC)** sube de 7,2 (2011) a 7,4 (2012) sobre 10.
- Las **subidas más elevadas** se observan en la **DURACIÓN**, el factor con mayor déficit, especialmente mejora el **Tiempo de espera en paradas tanto en horario diurno como nocturno**, alcanzando las diferencias respecto al año pasado significación estadística.
- El resto de variables mantienen o mejoran su valoración respecto a 2012.

EVOLUCIÓN DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN (ISC)



EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD PERCIBIDA

EVOLUCIÓN FACTORES Y VARIABLES DE CALIDAD	(ISC) 2007	(ISC) 2008	(ISC) 2009	(ISC) 2010	(ISC) 2011	(ISC) 2012
SERVICIO OFERTADO	6,3	6,5	6,8	6,6	7,2	7,3
Tarifas	4,8	4,9	5,0	5,2	5,4	5,7
Disponibilidad de taxis cuando los necesitas	-	5,9	6,2	6,1	6,9	7,1
Trayecto elegido por los taxistas	6,6	7,2	7,6	7,3	7,8	8,0
Visibilidad de los taxímetros	7,4	7,5	7,8	7,5	8,0	8,2
ACCESIBILIDAD	7,6	7,9	7,9	7,7	8,0	8,2
Facilidad para montar en los vehículos	7,6	7,9	7,9	7,7	8,0	8,2
INFORMACIÓN	5,8	5,6	5,9	6,2	6,4	6,3
Información para solicitar un taxi por teléfono	6,2	6,4	6,5	6,8	7,2	7,0
Información sobre paradas de taxi	5,3	5,0	5,7	6,0	6,0	6,1
Información disponible sobre tarifas y suplementos	5,4	4,9	5,1	5,3	5,4	5,4
DURACIÓN DEL VIAJE	5,5	5,3	6,1	6,0	6,0	6,4
Tiempo de espera taxi solicitado por teléfono (horario diurno)	6,0	6,7	7,0	7,1	7,4	7,8
Tiempo de espera taxi solicitado por teléfono (horario nocturno)	5,1	4,5	5,4	5,4	5,5	5,7
Tiempo de espera taxi en parada (horario diurno)	6,0	5,9	6,7	6,6	6,3	6,9
Tiempo de espera taxi en parada (horario nocturno)	4,9	4,2	5,1	5,0	4,7	5,3
ATENCIÓN AL CLIENTE	7,5	7,7	7,6	7,4	7,8	8,0
Rapidez en la atención telefónica al solicitar taxi por teléfono	6,0	6,7	6,8	6,8	7,2	7,5
Amabilidad de los taxistas	7,5	7,6	7,6	7,5	7,7	7,9
Profesionalidad en la conducción	8,1	8,1	7,9	7,7	8,1	8,3
Comportamiento de los taxistas ante problemas de tráfico	7,7	7,6	7,8	7,4	7,5	7,9
Confianza que inspiran los taxistas	8,1	8,0	7,9	7,7	8,1	8,3
CONFORT	8,3	8,3	8,2	7,9	8,2	8,4
Comodidad de los vehículos	8,3	8,2	8,1	7,8	8,2	8,2
Aspecto externo de los vehículos	8,0	8,0	8,1	7,8	8,0	8,2
Limpieza interior y olor en los vehículos	8,5	8,5	8,3	8,0	8,4	8,5
SEGURIDAD	8,6	8,6	8,3	8,2	8,5	8,6
Seguridad que le inspira viajar en Taxi	8,6	8,6	8,3	8,2	8,5	8,6
ISC TOTAL	6,8	6,8	7,1	7,0	7,2	7,4

4.4. ÁREAS DE ACTUACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO

A partir de los valores de importancia atribuida y de satisfacción con las 21 variables de calidad se establecen las áreas de actuación para la mejora del servicio.

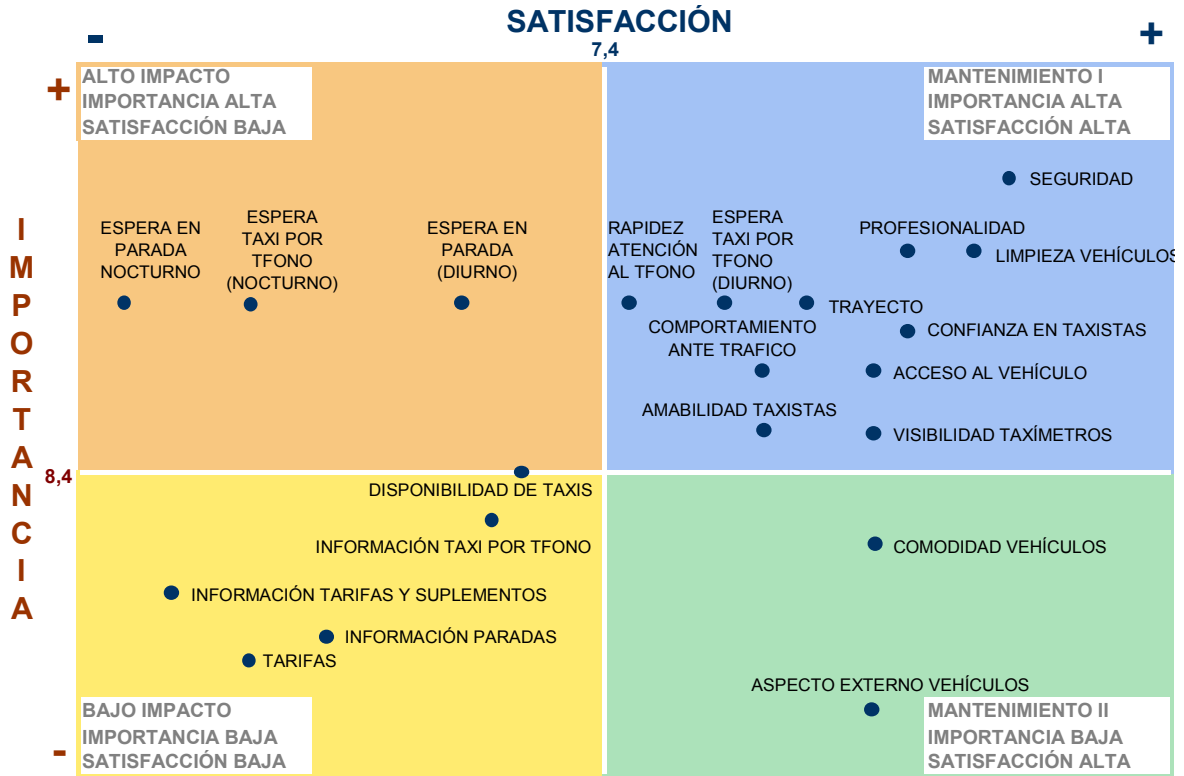
En 2012 **destaca la cantidad de variables de calidad que se han situado en el área de fortalezas** (satisfacción alta e importancia relativa también elevada).

ÁREA DE ALTO IMPACTO (Satisfacción Baja e Importancia Alta)	DURACIÓN DEL VIAJE. Espera en parada en horario nocturno Espera al solicitar un taxi por teléfono en horario nocturno Espera en parada en horario diurno
ÁREA DE BAJO IMPACTO (Satisfacción Baja e Importancia Baja)	INFORMACIÓN Información tarifas y suplementos Información de las paradas de taxi Información para solicitar un taxi por teléfono SERVICIO OFERTADO Las Tarifas Disponibilidad de taxis cuando los necesitas (en la media de importancia)
ÁREA DE MANTENIMIENTO I. FORTALEZAS (Satisfacción Alta e Importancia Alta)	SEGURIDAD La Seguridad que le da viajar en taxi ATENCIÓN AL CLIENTE Profesionalidad Confianza que inspiran los taxistas Amabilidad de los taxistas Comportamiento de los taxistas ante problemas de tráfico La rapidez en la atención telefónica al solicitar un taxi por teléfono ACCESIBILIDAD Acceso al taxi (resulta fácil montar) Trayecto elegido por los taxistas Visibilidad de los taxímetros Espera al solicitar un taxi por teléfono en horario diurno Limpieza de los vehículos
ÁREA DE MANTENIMIENTO II (Satisfacción Alta e Importancia Baja)	CONFORT Comodidad de los vehículos Aspecto externo de los vehículos

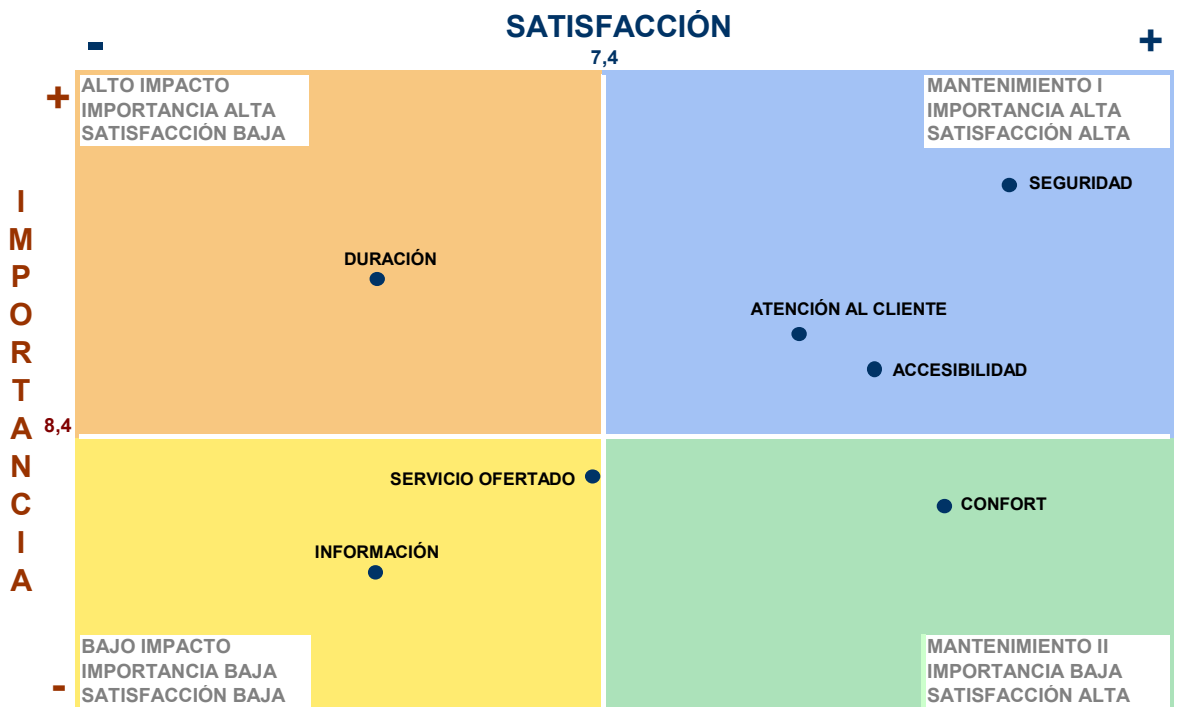
En un mapa diferencial los factores y variables de calidad quedan representados de la siguiente forma:

ÁREAS DE ACTUACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO

VARIABLES DE CALIDAD



FACTORES DE CALIDAD



5. OTRAS VALORACIONES

Por último, en este apartado se muestran otras percepciones generales sobre el servicio del taxi.

Ante la pregunta sobre **CÓMO CONSIDERAN QUE HA EVOLUCIONADO EL SERVICIO DEL TAXI** durante este último año:

- La mayor parte de los usuarios del taxi, el 74%, opinan que el servicio no ha cambiado respecto al año pasado.
- Para el 23% ha mejorado.
- Para el 3% ha empeorado en este último año.

Ante la pregunta sobre si **HAN MODIFICADO SUS HÁBITOS DE USO DEL SERVICIO** en los últimos seis meses:

- Han cogido un taxi con **la misma frecuencia** que lo que venía siendo habitual el 77%
- Han cogido el servicio **más veces** el 8%
- Han cogido un taxi **menos veces** el 15%.

CONOCEN TARIFAS Y SUPLEMENTOS:

- Afirman que conocen las tarifas del Taxi y la manera como se aplican el 22% de los usuarios.
- Conocen los suplementos el 17%.

FORMA DE PAGO

- El 41% de los usuarios del taxi conocen que en algunos taxis se puede pagar con tarjeta.
- Sólo el 19% recuerdan que le entregaron un ticket impreso con el importe del viaje.
- El 21% saben que es obligatorio entregar el ticket impreso.

MEDIO PARA INTERPONER UNA QUEJA sobre el servicio de taxis.

- Sólo el 26% de los usuarios del taxi conocen algún medio para interponer una queja sobre el servicio. Entre los que conocen algún medio, el 49% mencionan a la Mancomunidad y el 16% a Asociaciones de Consumidores.

CONOCEN LA ENTIDAD RESPONSABLE DEL SERVICIO

- El 72% no conocen qué Entidad o Institución es responsable del servicio de taxis en Pamplona y Comarca.

